

CONCEITO DE SERVIÇOS

ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

Assistência Domiciliar é um conjunto de serviços oferecidos ao Usuário para utilização em consequência de sinistro e nas situações emergenciais, tais como: falta de luz proveniente de "curto circuito", vazamentos de água, perda de chaves, dentre outros. Além destes serviços o usuário pode contar com a indicação de profissionais para os problemas domésticos como aqueles de manutenção, com garantia de qualidade do serviço prestado por 90 dias.

DEFINIÇÕES

Usuário

Entende-se por Usuário, o titular da apólice de Seguro Residencial desde que tenha residência habitual ou de veraneio no Brasil.

Beneficiário

Entende-se por Beneficiário, além do Usuário, o Cônjuge, ascendentes e descendentes em 1º Grau do Usuário, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.

Residência Assistida

Entende-se por Residência Assistida a designada na apólice de Seguro Residencial.

Emergência

É o evento imprevisível e fortuito que acarreta a necessidade de atendimento ou socorro imediato para evitar o agravamento dos danos ou minorar suas consequências.

LIBERTY ASSISTÊNCIA DOMICILIAR

PLANO BÁSICO

REQUISITOS DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

1. A prestação de serviços de assistência relacionados no **tópico "Serviços de Assistência Assistida em Decorrência de Sinistros"** destas condições, fica condicionada à ocorrência de eventos previstos e cobertos pela apólice de Seguro Residencial e/ou, a ocorrência de eventos não cobertos na apólice, desde que:

- a. ocorram no período de vigência da apólice;
- b. caracterizem uma situação de emergência;
- c. limitem-se às áreas privativas da Residência;
- d. sejam comunicados imediatamente após a ocorrência, por telefone, à Central de Atendimento da LIBERTY ASSISTÊNCIA, pelo telefone **0800 702 5100**.

2. Estão excluídos da prestação de serviços, os eventos causados por falta de manutenção adequada, bem como aqueles que, embora cobertos pela apólice de Seguro Residencial, são

objeto de assistência técnica especializada como elevadores, portões automáticos, elétricos ou eletrônicos e equipamentos de segurança.

3. Fica excluída a assistência em casos de imóveis em construção, reconstrução e reforma.

EVENTOS ASSISTIDOS

Respeitadas as condições de utilização dos serviços de assistência estabelecidos no item **"Requisitos de Utilização dos Serviços de Assistência"** acima, será prestada a assistência aos eventos a seguir descritos, desde que contratados pelo Usuário e discriminadas em sua apólice de Seguro Residencial.

- a)** explosão e implosão
- b)** incêndio acidental ou provocado por terceiros
- c)** danos elétricos
- d)** queda de raios, no terreno aonde está localizado o imóvel
- e)** roubo ou furto qualificado (com violação, destruição ou rompimento de obstáculos para acesso a Residência), com ou sem ação de vandalismo
- f)** alagamento em decorrência de vazamento interno acidental
- g)** arrombamento de portas ou janelas
- h)** impacto de veículos que impeçam o funcionamento da Residência Assistida ou o acesso a mesma
- i)** todos os demais eventos cobertos pela apólice de Seguro Residencial, respeitadas as restrições estabelecidas nas suas Condições Gerais, Especiais, Particulares e Garantias Adicionais.

ACIDENTE PESSOAL

Considera-se Acidente Pessoal, o acontecimento imprevisto, súbito, involuntário e violento, causador de lesão física que por si só e independentemente de qualquer outra causa tenha como consequência direta a morte ou invalidez permanente, total ou parcial, ou torne necessário tratamento médico do Beneficiário. Incluem - se, ainda, no conceito de Acidente Pessoal as lesões decorrentes de:

- 1.** Ação da temperatura do ambiente ou influência atmosférica, quando a elas o Beneficiário ficar sujeito em decorrência do acidente;
- 2.** Escapamento acidental de gases e vapores;
- 3.** Alterações anatômicas ou funcionais da coluna vertebral de origem traumática, causadas exclusivamente por fraturas ou luxações radiologicamente comprovadas.

ÂMBITO TERRITORIAL E DURAÇÃO

- a)** A assistência estender-se-á ao Território Brasileiro, desde que respeitadas estas condições gerais e observado o contido no tópico "Exclusões".
- b)** A utilização dos serviços de Assistência, descritos nestas condições, dar-se-á, exclusivamente, durante a vigência da respectiva apólice de Seguro Residencial.

SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO

Os serviços relativos a Residência Assistida serão prestados conforme descritos abaixo, desde que respeitados os artigos anteriores e em decorrência de sinistros previstos e amparados pela apólice de seguros.

1 - Limpeza da Residência

Se em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice houver a necessidade do envio de profissionais de limpeza, a LIBERTY ASSISTÊNCIA se responsabilizará pelas despesas ocorridas.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas ao valor máximo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) e ao máximo de 2 (duas) intervenções por ano.

2 - Transmissão de Mensagens Urgentes

A LIBERTY ASSISTÊNCIA garantirá a transmissão de mensagens urgentes, aos familiares e responsáveis, relacionadas ao sinistro, dentro do Território Nacional.

3 - Hospedagem Alternativa

Nos casos em que for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, em consequência de sinistro devidamente coberto pela Apólice, serão providenciados a reserva e pagamento do hotel.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas ao valor máximo de R\$ 100,00 (cento reais) por dia e ao máximo de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) (4 diárias).

A escolha do hotel será feita pela LIBERTY ASSISTÊNCIA devendo localizar-se o mais próximo possível da Residência Assistida. As despesas de locomoção e respectivo retorno correrão por conta dos Beneficiários.

4 - Despesas com Restaurante e Lavanderia

Nos casos em que for verificada impossibilidade de habitação do imóvel, de sua cozinha, ou de sua área de serviço, que tenham ficado inutilizadas em consequência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a LIBERTY ASSISTÊNCIA reembolsará ao beneficiário as despesas com restaurantes e lavanderias.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a R\$ 400,00 (quatrocentos reais) e ao máximo 4 diárias.

5 - Mudança e Guarda-Móveis

Nos casos em que for verificada a impossibilidade de habitação do imóvel, em consequência de sinistro devidamente coberto pela apólice e, existindo a necessidade de reparos ou reformas que exijam a mudança temporária dos moradores, a LIBERTY ASSISTÊNCIA se encarregará do frete da mudança até a nova moradia provisória, e ainda da guarda dos objetos e bens que não possam ser transferidos ou que não possam permanecer no local do risco.

Na eventual utilização destes serviços, as despesas estarão limitadas a:

Mudança: Máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano

Guarda-Móveis: Máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano

6 - Guarda do Domicílio

Se em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a residência ficar vulnerável, com danos às fechaduras ou portas, a LIBERTY ASSISTÊNCIA, providenciará a vigilância do imóvel, se necessário.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a 48 horas do serviço de um profissional de vigilância, com limite de R\$ 300,00 (trezentos reais) por intervenção e, no máximo, a 2 (duas) intervenções por ano.

7 - Chaveiro

Se em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, a residência ficar vulnerável, com danos às fechaduras ou portas, a BRASIL ASSISTÊNCIA se encarregará das despesas para o conserto urgente.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por intervenção e, no máximo, a 2 (duas) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas, assim como janelas internas da Residência Assistida.

8 - Regresso Antecipado

Se o Usuário se encontrar em viagem e, em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice, for necessário seu regresso à residência assistida, a LIBERTY ASSISTÊNCIA colocará à sua disposição uma passagem aérea na classe econômica.

Este serviço somente poderá ser acionado quando a localização do Usuário for superior a 300 (trezentos) km da Residência Assistida, ou o trajeto rodoviário tiver duração superior a 05(cinco) horas.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a passagem aérea na classe econômica, com o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

9 - Recuperação do Veículo

Em complementação ao serviço descrito no item anterior "Regresso Antecipado", a LIBERTY ASSISTÊNCIA providenciará o retorno do Usuário ao local onde deixou o veículo, por meio adequado, para recuperação do mesmo e seu retorno à Residência Assistida.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a passagem aérea na classe econômica, com o limite máximo de R\$ 500,00 (quinhentos reais).

10 - Locação de Eletrodomésticos

Se em decorrência de sinistro devidamente coberto pela apólice forem danificados os eletrodomésticos abaixo relacionados, e se devido a falta de um desses eletrodomésticos a vida cotidiana da família for afetada, a Liberty Assistência fornecerá os respectivos substitutos.

- Fogões;
- Geladeiras;
- máquinas de lavar roupa;
- máquinas de secar roupa;
- máquinas de lavar louças,
- forno de microondas.

Na eventual utilização deste serviço, as despesas estarão limitadas a R\$ 60,00 (sessenta reais) por dia e no máximo 4 (quatro) dias, sendo 2 (duas) intervenções por ano, independente do número de eletrodomésticos a serem substituídos.

11 - Baby-Sitter

Se em consequência de sinistro ocorrido no imóvel, o Usuário sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizado por período superior a 01(um) dia, não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos filhos do Usuário, menores de 14 (quatorze) anos, a LIBERTY ASSISTÊNCIA promoverá o reembolso, até os limites abaixo, das despesas com a contratação de uma Baby-sitter, mediante a apresentação, pelo Usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

Limites: A responsabilidade da LIBERTY ASSISTÊNCIA estará limitada ao reembolso com as despesas havidas com a contratação da baby-sitter até que alguém de confiança do Usuário seja localizado a fim de tomar conta das crianças, observado ainda, o teto máximo de R\$300,00 (trezentos reais), limitado a uma intervenção por ano.

Âmbito Territorial: Este serviço será prestado para as cidades de São Paulo (SP), Rio de Janeiro(RJ), Belo Horizonte(MG), Curitiba(PR), Brasília(DF) e Recife(PE).

12 - Faxineira Provisória

Se em consequência de sinistro ocorrido no imóvel, a "dona da casa" sofrer dano físico de natureza grave e tiver que permanecer hospitalizada por período superior a 07(sete) dias, a LIBERTY ASSISTÊNCIA promoverá o reembolso, até os limites abaixo, das despesas com a contratação de uma faxineira, mediante a apresentação, pelo Usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

Limites: A responsabilidade da LIBERTY ASSISTÊNCIA estará limitada aos custos com a contratação da faxineira, observado, ainda o teto máximo de R\$ 200,00 (duzentos reais), limitado a 01(uma) intervenção.

Âmbito Territorial: Este serviço será prestado para as cidades de São Paulo(SP), Rio de Janeiro(RJ), Belo Horizonte(MG), Curitiba(PR), Brasília(DF) e Recife (PE).

13 - Guarda de Animais de Estimação

Se em consequência de sinistro ocorrido no imóvel, for necessária a desocupação do mesmo, e não havendo nenhum outro adulto ou familiar que possa tomar conta dos animais domésticos, a LIBERTY ASSISTÊNCIA promoverá o reembolso, até os limites abaixo, das despesas com a guarda dos mesmos em local apropriado, mediante a apresentação, pelo Usuário, dos recibos ou notas fiscais comprovando as despesas.

Limites: A responsabilidade da LIBERTY ASSISTÊNCIA estará limitada aos custos com a guarda do animal, observado ainda, o teto máximo de R\$150,00 (cento e cinquenta reais), limitado a 01(uma) intervenção por ano.

Correrão por conta da LIBERTY ASSISTÊNCIA apenas os custos com a estadia dos animais, estando expressamente excluídos de sua responsabilidade quaisquer outros gastos, tais como veterinário, tosa, banho, etc.

14 - Cobertura Provisória de Telhados

A LIBERTY ASSISTÊNCIA será responsável pelas providências necessárias para cobertura provisória da Residência Assistida em decorrência de eventos previstos, com lona ou plásticos, para proteger o interior da mesma, até o limite de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais) por evento, limitado a 02 (duas) intervenções por ano.

SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS OU MANUTENÇÃO DO IMÓVEL

Os serviços relativos a Residência Assistida abrangem as modalidades previstas neste item, e serão prestadas conforme descritas abaixo, em decorrência de problemas emergenciais ou manutenção do imóvel.

MÃO DE OBRA ESPECIALIZADA

1 - Chaveiro nos Casos de Perda ou Quebra das Chaves

Nos casos em que o Usuário necessite entrar em sua residência e tenha esquecido as chaves no interior da residência assistida, tenha perdido ou quebre a mesma dentro da fechadura da porta principal, ou ainda nos casos de roubo ou furto da mesma, a LIBERTY ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um chaveiro para a realização do serviço.

O limite máximo para este serviço será de R\$ 80,00 (oitenta reais) por intervenção, limitado a 04 (quatro) intervenções por ano.

Nota: Estão excluídas deste serviço as fechaduras de portas internas, guarda-roupas da Residência Assistida.

2 - Eletricista

Em caso de falta de energia elétrica na Residência Assistida devido a uma falha ou avaria nas instalações elétricas da mesma, a LIBERTY ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, sempre que o estado das instalações permitir.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para este serviço será de R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção, limitado a 04 (quatro) intervenções por ano.

Não estão incluídas nesse serviço as reparações de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, lâmpadas fluorescentes, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de avarias que sofram os aparelhos de calefação, eletrodomésticos e, em geral, de qualquer avaria de aparelhos que funcionem por corrente elétrica.

3 - Encanador

Nos casos de vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamento na residência assistida, a LIBERTY ASSISTÊNCIA se encarregará do envio de um profissional para reparar o vazamento.

Estão incluídos nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais. O limite máximo para este serviço será de R\$ 100,00 (cem reais) por intervenção, limitado a 04 (quatro) intervenções por ano.

A LIBERTY ASSISTÊNCIA não assumirá custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

4 - Desentupimento

A LIBERTY ASSISTÊNCIA enviará à Residência Assistida, profissionais para efetuar o serviço de desentupimento. Estão inclusos nesse serviço as despesas de envio, custo com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 200,00 (duzentos reais) por ano, limitado a 04(quatro) intervenções por ano.

SERVIÇOS ESPECIAIS

1 - Mão de Obra para Conserto de Eletrodoméstico (Linha Branca)

Em caso de quebra de eletrodomésticos (especificados abaixo) que guarnecem a Residência Assistida, a LIBERTY ASSISTÊNCIA, se encarregará do envio de profissionais devidamente qualificados, e previamente selecionados, para a realização dos consertos que se façam necessários.

Os serviços serão prestados em horário comercial (respeitada a disponibilidade dos prestadores) e englobarão os seguintes tipos de eletrodomésticos:

- Fogões;
- Geladeiras;
- Máquinas de Lavar Roupa;
- Máquina de Secar Roupa;
- Máquina de Lavar Louça;
- Forno de Microondas.

Estão incluídas nesse serviço as despesas de envio, custos com materiais e mão-de-obra dos profissionais até o limite de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por evento, limitado a 04 (quatro) eventos por ano.

Nota(1): Os custos de troca ou substituição de qualquer peça serão de responsabilidade do Usuário.

Nota(2): Estão incluídos Equipamentos com até 05 (cinco) anos de fabricação, comprovados através de nota fiscal.

Nota (3):

a) Este serviço está disponível somente em cidades com população superior a 100.000 habitantes.

b) Estão excluídos os serviços solicitados para reparo em outros aparelhos diferentes dos especificados neste contrato e relacionados neste item.

c) Estão excluídos deste serviço os equipamentos que estejam fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças à venda no mercado.

d) Produtos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.

e) Danos causados por transportes interno ou externo.

f) Revisão geral e limpeza.

MANUTENÇÃO DO IMÓVEL

Pedreiros, Vidraceiros, Marceneiros, Serralheiros e Pintores

Para os casos que não se caracteriza uma prestação de serviços de emergência e desde que solicitado pelo Usuário, a LIBERTY ASSISTÊNCIA colocará à disposição e enviará à Residência Assistida, profissionais que possam elaborar um orçamento e, caso aprovado pelo Usuário, irão realizar o serviço, desde que se refira as seguintes especialidades:

- Pedreiro
- Vidraceiro
- Marceneiro
- Serralheiro
- Pintor

O Usuário responsabilizar-se-á pelo pagamento integral dos serviços executados, bem como pela possíveis trocas e substituições de peças.

Nota (1): Os serviços serão prestados em horário comercial (respeitada a disponibilidade dos prestadores).

Nota (2): A LIBERTY ASSISTÊNCIA se responsabilizará pela qualidade dos serviços prestados por um período de 90 dias após o término do mesmo, desde que a indicação seja intermediada pela LIBERTY ASSISTÊNCIA.

LIBERTY CHECK-UP RESIDENCIAL

SERVIÇO COMPLEMENTAR FACULTATIVO

Mediante a contratação facultativa e o pagamento do prêmio correspondente, a Liberty Assistência disponibilizará, mediante a solicitação no Usuário, um profissional que realizará um check-up de prevenção e manutenção na Residência Assistida. Os itens a serem inspecionados serão:

- Revisão na instalação elétrica (dimensionamento de tensão, troca de disjuntores, interruptores, etc.). Não estão incluídos neste item qualquer outra manutenção e ou instalação de rede, cabeamento, tanto da fixação privativa (residência) quanto de instalações técnicas (antenas, etc.).

- Verificação de vazamentos em torneiras, sifões e qualquer outro encanamento aparente da residência assistida.
- Fixação de antena (exceção para antenas coletivas ou TV por assinatura). Este serviço contempla somente a mão de obra e não o valor de compra da antena.
- Serviço de troca de lâmpadas e luzes.
- Instalação de olho mágico. O custo desta peça correrá por conta do Usuário.
- Fixação de quadros e/ou prateleiras.
- Troca de vidro (somente a mão de obra).
- Mudança de móveis (de um cômodo para outro).
- Lubrificação de fechaduras e dobradiças.
- Limpeza de caixa d'água e calhas (somente para casas). Este serviço será efetuado pelo prestador de serviço para caixas d'água até o limite de 500 (quinhentos) litros.
- Rejuntamento.
- Troca de telhas.

Nota: Esta cobertura poderá ser utilizada somente 01 (uma) vez por ano, limitado a R\$ 140,00 (cento e quarenta reais) para todos os serviços. Caso haja valores excedentes, estes serão de inteira responsabilidade do Usuário.

EXCLUSÕES

1. Além das exclusões já mencionadas neste contrato, não serão concedidas as prestações seguintes:

a) Serviços solicitados diretamente pelo Usuário, sem prévio consentimento da LIBERTY ASSISTÊNCIA, exceto nos casos de força maior ou impossibilidade material comprovada.

b) Estabelecimentos comerciais com partes utilizadas como residência ou residências com parte dela utilizada para fins comerciais, seja pelo Usuário ou por terceiros.

2. Excluem-se ainda das prestações e serviços da LIBERTY ASSISTÊNCIA, as derivadas dos seguintes fatos:

Caso Fortuito ou Força Maior, dentre eles:

a) Atos de terrorismo, revoltas populares, greves, sabotagem, guerras e quaisquer perturbações de ordem pública.

b) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz.

c) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação ou desintegração nuclear ou da radioatividade.

d) Confisco, requisição ou danos produzidos na residência assistida, por ordem de Governo, de direito ou de fato, ou de qualquer autoridade instituída.

e) Eventos decorrentes dos seguintes fenômenos da natureza, de caráter extraordinário, terremotos, erupções vulcânicas, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

4. Ficam excluídos das prestações previstas neste contrato os atos praticados por ação ou omissão do Beneficiário, causadas por má fé.

COMUNICAÇÃO

Quando ocorrer algum fato objeto de prestações dos serviços de assistência, o Beneficiário solicitará pelo telefone a assistência correspondente, informando seu nome, número da apólice de Seguro Residencial, bem como o local onde se encontra e o serviço de que necessita.

Através da chamada telefônica o Usuário autoriza expressamente a LIBERTY ASSISTÊNCIA a anotar e registrar as informações para que sejam oferecidos os respectivos serviços.

FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços de assistência serão prestados pela LIBERTY ASSISTÊNCIA e por prestadores contratados e designados pela mesma. A LIBERTY ASSISTÊNCIA não efetuará a prestação dos serviços quando não for possível por razões de força maior, situações imprevisíveis, contingências da natureza ou quando por situações alheias à sua vontade, não for possível localizar prestadores disponíveis na localidade em que se encontra a Residência Assistida.

Desse modo, a LIBERTY ASSISTÊNCIA estará obrigada a reembolsar os gastos que expressamente foram autorizados ao Usuário efetuar, para obter as prestações garantidas por estas Condições Gerais. Nessa situação, a LIBERTY ASSISTÊNCIA reembolsará os gastos efetivos até o valor que não exceder a responsabilidade máxima por evento, indicadas nestas Condições Gerais.

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A LIBERTY ASSISTÊNCIA se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- a) O Usuário causar ou provocar intencionalmente um fato que dê origem à necessidade de prestação de qualquer um dos serviços aqui descritos.
- b) O Usuário omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.